



DANE

Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y
Cultura Estadística (DICE)

Agosto 2025



Contenido

1. Medición de satisfacción de la ciudadanía.
2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía.
3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados.



1. Medición de satisfacción de la ciudadanía



Alcance de la medición de satisfacción a la ciudadanía



Las actividades de **medición de satisfacción de la ciudadanía** inician con la solicitud de **evaluación de satisfacción** según el canal utilizado, continúa con la **generación de reportes** a partir de los resultados de la medición de satisfacción, finaliza con **la generación del informe** de medición de satisfacción de los ciudadanos.

Las actividades de medición se realizan en:

- Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional.
- Sala de Procesamiento Especializado Externo (SPEE).
- Centros de Datos (CD).
- Centros de Información que funcionan mediante convenios.

¿Qué se evalúa?

La Calidad del Servicio han determinado como el eje central para el análisis de la satisfacción de la ciudadanía.

El eje se vincula a las siguientes categorías de análisis:

Calidad del servicio

- ✓ Efectividad
- ✓ Orientación técnica
- ✓ Cordialidad
- ✓ Utilidad
- ✓ Claridad

Los canales a evaluar son:

- ✓ Presencial
- ✓ Sala especializada
- ✓ Telefónico
- ✓ Correspondencia (comunicaciones escritas físicas/virtuales)

1

PRESENCIAL

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

2

SALA ESPECIALIZADA

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

3

TELEFÓNICO

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

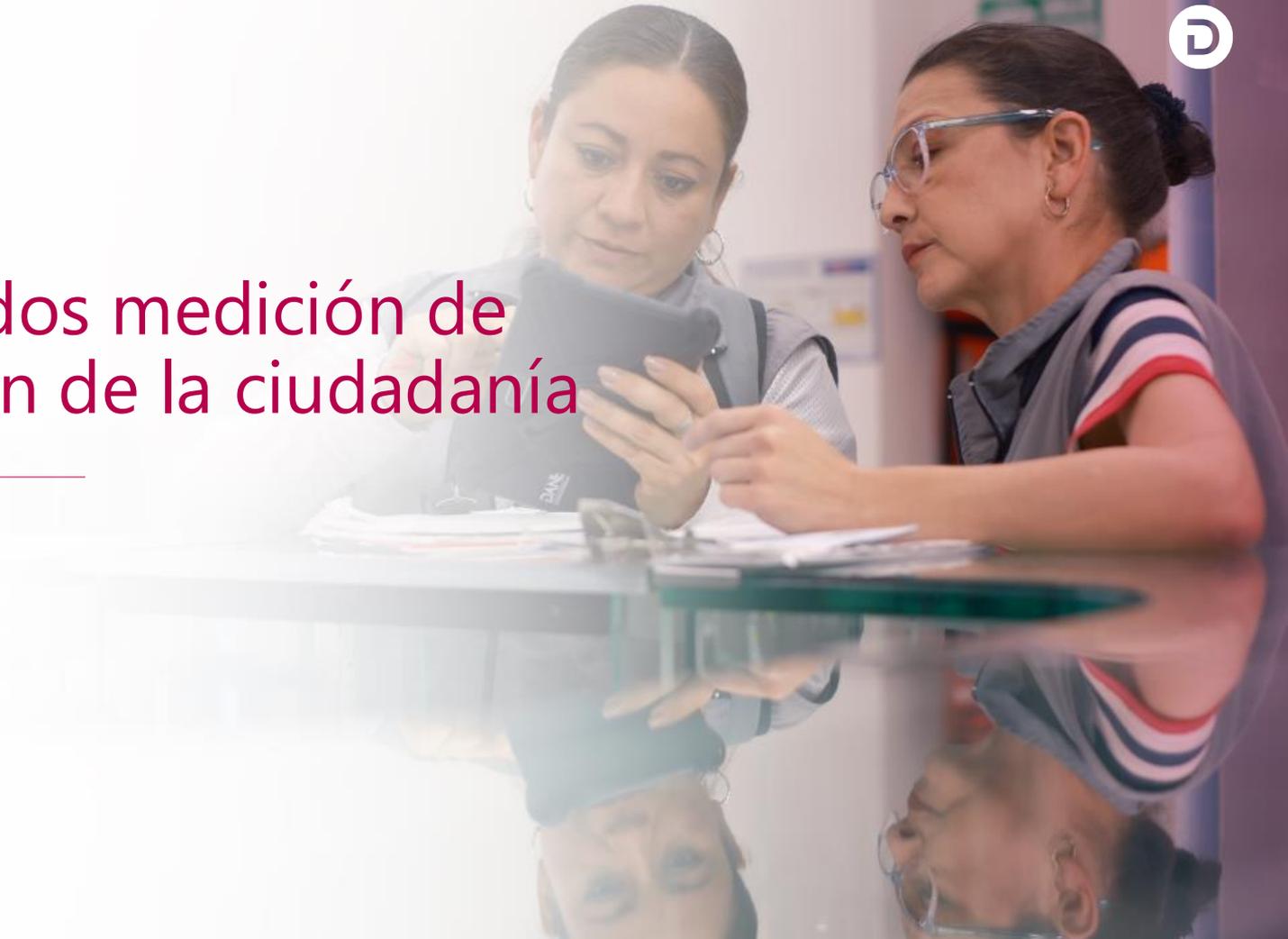
4

CORRESPONDENCIA

Eje: Calidad del servicio
Categorías evaluadas:
Efectividad, Orientación técnica, Cordialidad, Utilidad y Claridad.

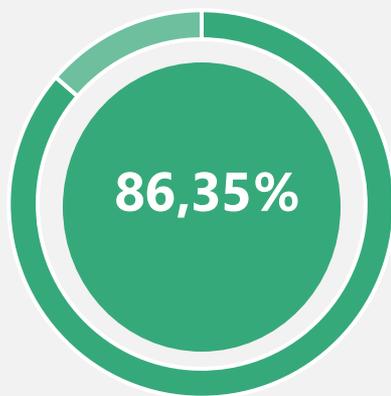


2. Resultados medición de satisfacción de la ciudadanía



Resultados generales indicador de satisfacción

Agosto 2025



86,35%

Calidad del servicio

Julio: 91,73%

El nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, para el período de referencia tuvo una baja del 5,38% en comparación con el mes anterior. El total de encuestas para el mes de agosto fue de 26, manteniéndose frente al mes anterior. Total de encuestas para el mes de julio: 26.

La variación en los resultados generales del indicador de satisfacción corresponde principalmente a las calificaciones dadas por los ciudadanos y al número de encuestas de satisfacción del periodo.

Interpretación indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado indicador
Calidad del servicio	Alto	Mayor o igual a 85	Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	Crítico



Resultados generales indicador de satisfacción

Agosto 2025

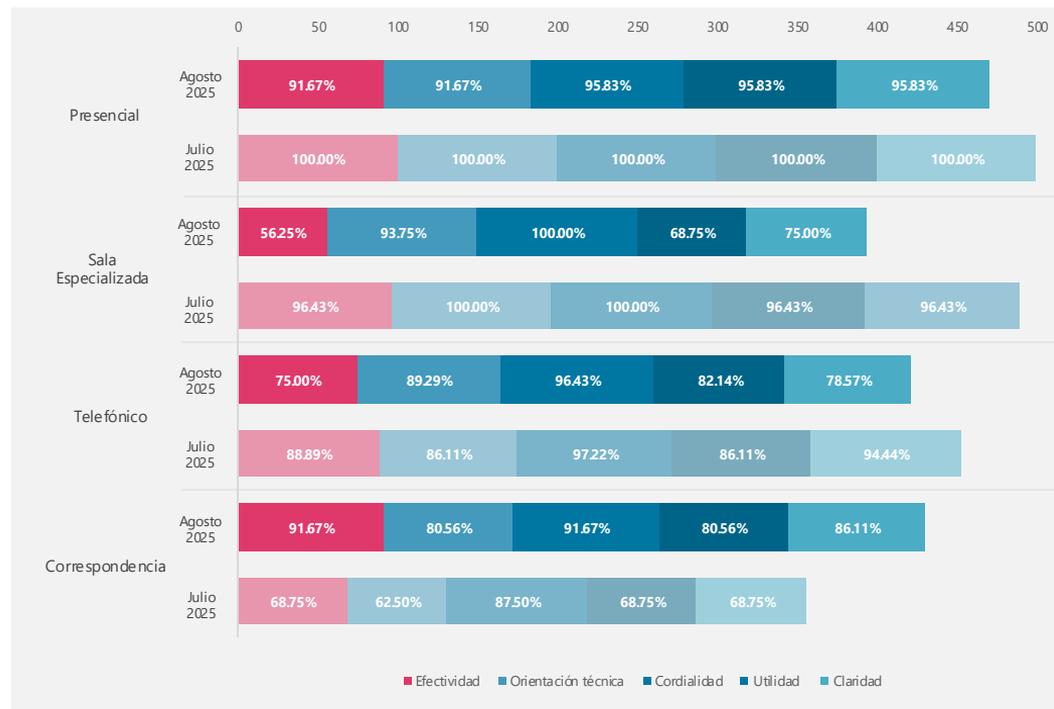
El nivel general de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en el mes de referencia fue satisfactorio por parte de los ciudadanos que accedieron a los canales presencial, sala especializada, telefónico y correspondencia.

En el canal presencial la calificación de todas las categorías bajó: efectividad y la orientación técnica 8,33% respectivamente; cordialidad, utilidad y claridad en un 4,17% cada una.

En la sala especializada bajo la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 40,18%, orientación técnica 6,25%, cordialidad tuvo la misma calificación del mes de julio, utilidad 31,25% y claridad 21,43%.

En el canal Telefónico bajo la calificación en las categorías: efectividad 13,89%; cordialidad 0,79%, utilidad 8,97% y claridad 15,87%; mientras que orientación técnica subió 3,18%.

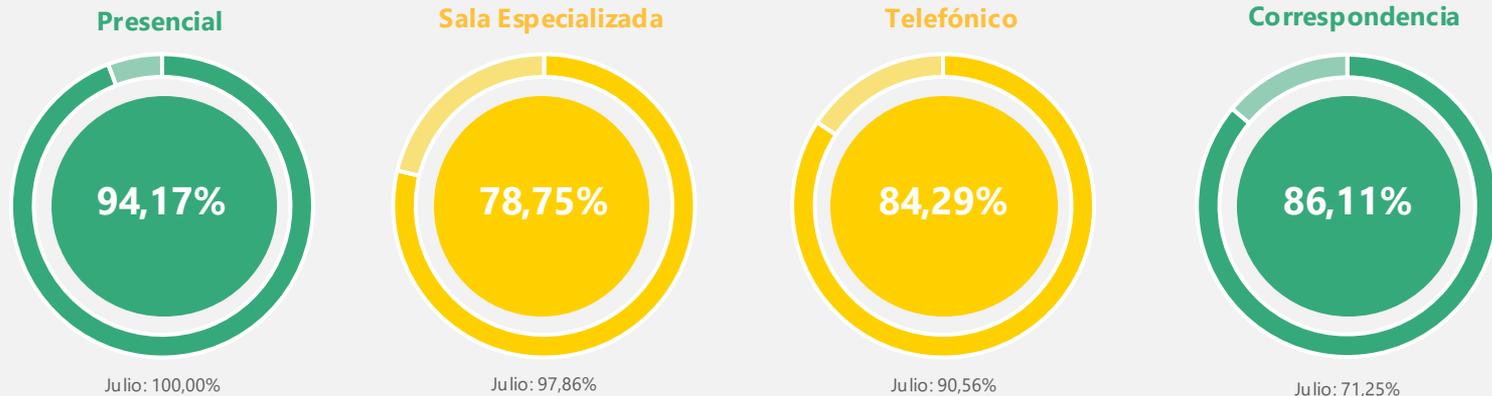
En el canal correspondencia subió la calificación en todas las categorías evaluadas: efectividad 22,92%; orientación técnica 18,06%; cordialidad 4,17%; utilidad 11,81% y claridad 17,36%.





Resultados generales indicador de satisfacción

Agosto 2025



Escalas de satisfacción

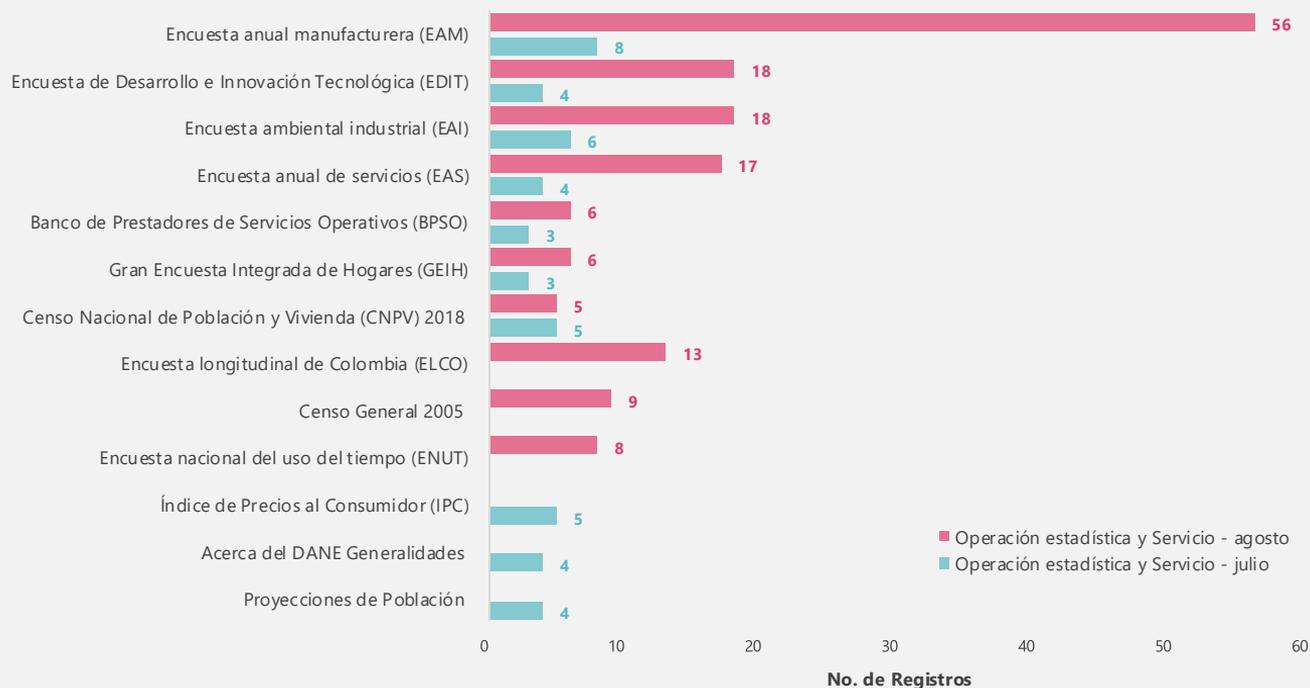
Indicador de satisfacción	Nivel de satisfacción	Rango (%)	Estado del indicador
Calidad del servicio Producto Usabilidad	Alto	Mayor o igual a 85	● Satisfactorio
	Medio	Entre 75,01 y 84,99	● Aceptable
	Bajo	Menor o igual a 75	● Crítico



3. Operaciones estadísticas y servicios mas consultados



Operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) Agosto 2025



En el mes de Agosto coincidieron 7 de las 10 operaciones estadísticas y servicios más registrados en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), comparado con el mes anterior.

En julio, Proyecciones de Población, Acerca del DANE Generalidades y el Índice de Precios al Consumidor (IPC), hacían parte de la clasificación de las operaciones estadísticas y servicios más registrados, pero en el mes de agosto salen del listado e ingresa a hacer parte de este: Encuesta nacional del uso del tiempo (ENUT), Censo General 2005 y Encuesta longitudinal de Colombia (ELCO).



Medición de satisfacción de la ciudadanía

Dirección de Difusión y Cultura
Estadística (DICE)

Agosto 2025

